

# Norma Específica

Numeração: NE 0034

Código: CO.10

Data de entrada em vigor: 2007-12-13

Assunto: **Livro de Reclamações**

## 0. Introdução

A Carris passou a disponibilizar nas suas instalações, desde 01 de Janeiro de 2006, o Livro de Reclamações. Assim, os Clientes podem exigir o livro e registar nele qualquer situação de desagrado relativamente ao serviço prestado.

A Carris não só garante, formalmente, aos seus Clientes o direito de reclamar, como passa a dispor de mais um meio de avaliação do grau de satisfação dos Clientes que permite contribuir para a melhoria do serviço ou para a correcção de alguns aspectos menos positivos da sua actividade.

## 1. Objectivo

A presente norma visa:

- Assegurar o cumprimento dos requisitos estabelecidos pela legislação em vigor e pela deliberação do CA, transcrita no ponto 7 da Acta n.º 1245, de 30 de Novembro de 2005;
- Estabelecer os procedimentos a cumprir pelas partes envolvidas.

## 2. Campo de Aplicação

A presente norma aplica-se a todos os Órgãos que tenham contacto com o Cliente ou intervenção no âmbito das reclamações, nomeadamente, PROV, SG, DCM, DF, UNA, UNE e DL.

## 3. Referências Normativas



As referências normativas da presente norma são as seguintes:

Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de Setembro;

Decreto-Lei n.º 210/2006 de 27 de Outubro;

Decreto-Lei n.º 371/2007 de 06 de Novembro;

Concebido por: PROV 

Verificado por: GQS   
Homologado por: CA 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA;  
UNA/Estação; UNE; UNE/EA.

Edição: 2ª de 2007-12-11

Página: 1 de 10

## NE 0034

---

Portaria n.º 1288/2005 de 15 de Dezembro;

Acta n.º 1245 da Reunião do CA, de 30 de Novembro de 2005.

### 4. Definições

Para o efeito da presente norma consideram-se as seguintes definições:

**Acção correctiva** – acção para eliminar a causa de uma *não conformidade* detectada ou de outra situação indesejável.

**Acção preventiva** – acção para eliminar a causa de uma potencial *não conformidade* ou de outra potencial situação indesejável.

**Correcção** – acção para eliminar uma *não conformidade* detectada.

### 5. Responsabilidades e Descrição da Actividade

#### 5.1. Responsabilidades

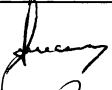


##### 5.1.1. Do Provedor do Cliente

- Coordenar e acompanhar todo o conjunto de actividades que asseguram o cumprimento do disposto na legislação em vigor e normativo interno;
- Assegurar a existência do Livro de Reclamações nos locais definidos;
- Promover a recolha de dados;
- Efectuar a análise da reclamação;
- Informar o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P. (IMTT, I.P), do resultado das averiguações.

##### 5.1.2. Da SG, DCM, DF, UNA, UNE e DL

- Assegurar a afixação de informação ao público;

---

Concebido por: PROV   
Verificado por: GQS   
Homologado por: CA 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA;  
UNA/Estação; UNE; UNE/EA.  
Edição: 2ª de 2007-12-11  
Página: 2 de 10

## NE 0034

- Assegurar que os colaboradores assumam uma atitude positiva junto dos Clientes, prestando um atendimento correcto e afável, disponibilizando o Livro de Reclamações, sempre que solicitado;
- Remeter ao Provedor do Cliente, de forma expedita as reclamações dos Clientes;
- Controlar as folhas de reclamações existentes;
- Efectuar as averiguações em tempo útil.

### 5.2. Descrição da Actividade

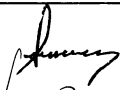


#### 5.2.1. Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente deve:

- Promover a definição dos locais onde estará disponível o Livro de Reclamações;
- Adquirir os Livros de Reclamações, junto da Imprensa Nacional – Casa da Moeda;
- Promover a distribuição dos livros e dos envelopes próprios onde são colocados os originais das reclamações;

Estes envelopes contêm uma mensagem que identifica, não só o seu conteúdo e a sua proveniência, mas acima de tudo chama a atenção para a urgência no envio ao Provedor do Cliente;

- Recepcionar os originais das reclamações;
- Analisar a reclamação e enviar cópia da reclamação ao serviço em causa, solicitando informação no prazo de 5 dias úteis;
- Informar o Cliente que a sua reclamação será remetida para a entidade reguladora – IMTT, I.P.;

Concebido por: PROV   
 Verificado por: GQS   
 Homologado por: CA 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA;  
 UNA/Estação; UNE; UNE/EA.  
 Edição: 2ª de 2007-12-11  
 Página: 3 de 10

## NE 0034




- Enviar, no prazo de 10 dias úteis, ao IMTT, I.P., o original da reclamação, que poderá ser acompanhado das alegações que se entenderem por convenientes, bem como da informação com os esclarecimentos prestados ao reclamante em virtude da reclamação;
- Comunicar imediatamente à entidade reguladora a perda, roubo, extravio ou encerramento do livro de reclamações, e proceder à aquisição de novo livro;
- Manter, por um período mínimo de três anos, o arquivo organizado dos Livros de Reclamações que tenham encerrado;
- Desencadear as acções correctivas ou preventivas adequadas, em conformidade com os procedimentos definidos na NG 0008 - Análise e Tratamento de Reclamações.

### 5.2.2. SG, DCM, DF, UNA, UNE e DL

Os Órgãos intervenientes deverão:

- Assegurar que em todos os locais onde existe Livro de Reclamações esteja afixado letreiro, em local bem visível, informando que a Carris dispõe de Livro de Reclamações.  
  
Este letreiro deverá conter, de forma legível, a identificação completa e a morada da entidade reguladora – Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P. (IMTT, I.P.) – Av. das Forças Armadas n.º 40, 1649-022 Lisboa, para onde será posteriormente remetida a reclamação;
- Garantir a existência nos autocarros, eléctricos, ascensores e elevadores de cartaz informativo dos locais, na Carris, onde se encontram disponíveis os livros, e o respectivo horário de funcionamento;
- Verificar, semanalmente, se o Livro contém alguma reclamação (original) que não tenha sido enviada ao Provedor do Cliente;
- Informar, semanalmente, o Provedor do Cliente, da quantidade de folhas de reclamação que existem no livro;

---

|                 |  |               |  |
|-----------------|--|---------------|--|
| Concebido por:  | PROV  | Distribuição: | SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA; UNA/Estação; UNE; UNE/EA. |
| Verificado por: | GQS   | Edição:       | 2ª de 2007-12-11   |
| Homologado por: | CA    | Página:       | 4 de 10  |

## NE 0034

- 
- Providenciar a reposição de novo livro, junto do Provedor do Cliente, sempre que o Livro de Reclamações contenha apenas 3 folhas;
  - Assegurar que o Livro de Reclamações esteja sempre no local definido e que existam envelopes suficientes para enviarem os originais das reclamações.

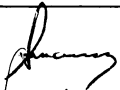


Os colaboradores da Carris destes Órgãos devem:

- Facultar o Livro de Reclamações ao Cliente, logo que solicitado;
- Fornecer todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos relativos à correcta identificação da Carris e do local onde foi prestado o serviço;
- Abster-se de qualquer comentário sobre a reclamação ou de tentar dissuadir o Cliente a não reclamar;
- Informar o Cliente que só ele, ou alguém por si, poderá redigir a reclamação, mas nunca o funcionário da Carris;
- Verificar ao receber a reclamação, se nesta constam os elementos de identificação do reclamante correctamente preenchidos;
- Destacar o original e o duplicado, após o preenchimento da reclamação;
- Entregar o duplicado ao reclamante;

**Nota:** O triplicado da reclamação faz parte integrante do Livro de Reclamações e dele não pode ser retirado.

- Colocar o original no envelope onde indicou a origem da reclamação e a data da recepção;
- Enviar o envelope contendo o original da reclamação para o Órgão respectivo, em função do local de recepção da reclamação, nomeadamente:
  - Gabinete de Apoio ao Cliente, em Santo Amaro, – envia directamente para o Provedor do Cliente;

---

Concebido por: PROV   
 Verificado por: GQS   
 Homologado por: CA 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA;  
 UNA/Estação; UNE: UNE/EA.  
 Edição: 2ª de 2007-12-11  
 Página: 5 de 10

## NE 0034

- Secretaria-Geral / Relações Públicas – enviada directamente para o Provedor do Cliente;
  - Postos de Venda – o Bilheteiro entrega o envelope na Caixa Local quando efectua a prestação de contas, procedendo esta ao seu reenvio para o Provedor do Cliente;
  - Portarias das Estações – o Segurança que recebe a reclamação, coloca-a dentro do envelope e no final do seu turno entrega-o na secretaria da respectiva Estação;
  - Secretarias das Estações – envia, de imediato, via DMS ou por Outlook, cópia da reclamação e, posteriormente, o original, para o Provedor do Cliente;
  - Portaria de Miraflores (Sede Executiva) – entrega directamente ao Provedor do Cliente.
- Em caso de perda, roubo, extravio ou encerramento do Livro de Reclamações, e durante o período de tempo em que a área não disponha do mesmo, deverá o reclamante ser informado de outros locais, na Carris, onde se encontra disponível o Livro de Reclamações.

### 6. Disposições Finais e Transitórias

Esta norma revoga e substitui a NE 0034, 1ª Edição de 2007-09-28 e todas as disposições contrárias em vigor.

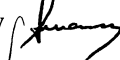


### 7. Anexos

Anexo I – Capa do Livro de Reclamações.

Anexo II – Mod. 1898 da INCM – Original.

Anexo III – Mod. 1898 da INCM – Duplicado.

Anexo IV – Mod. 1898 da INCM – Triplicado.

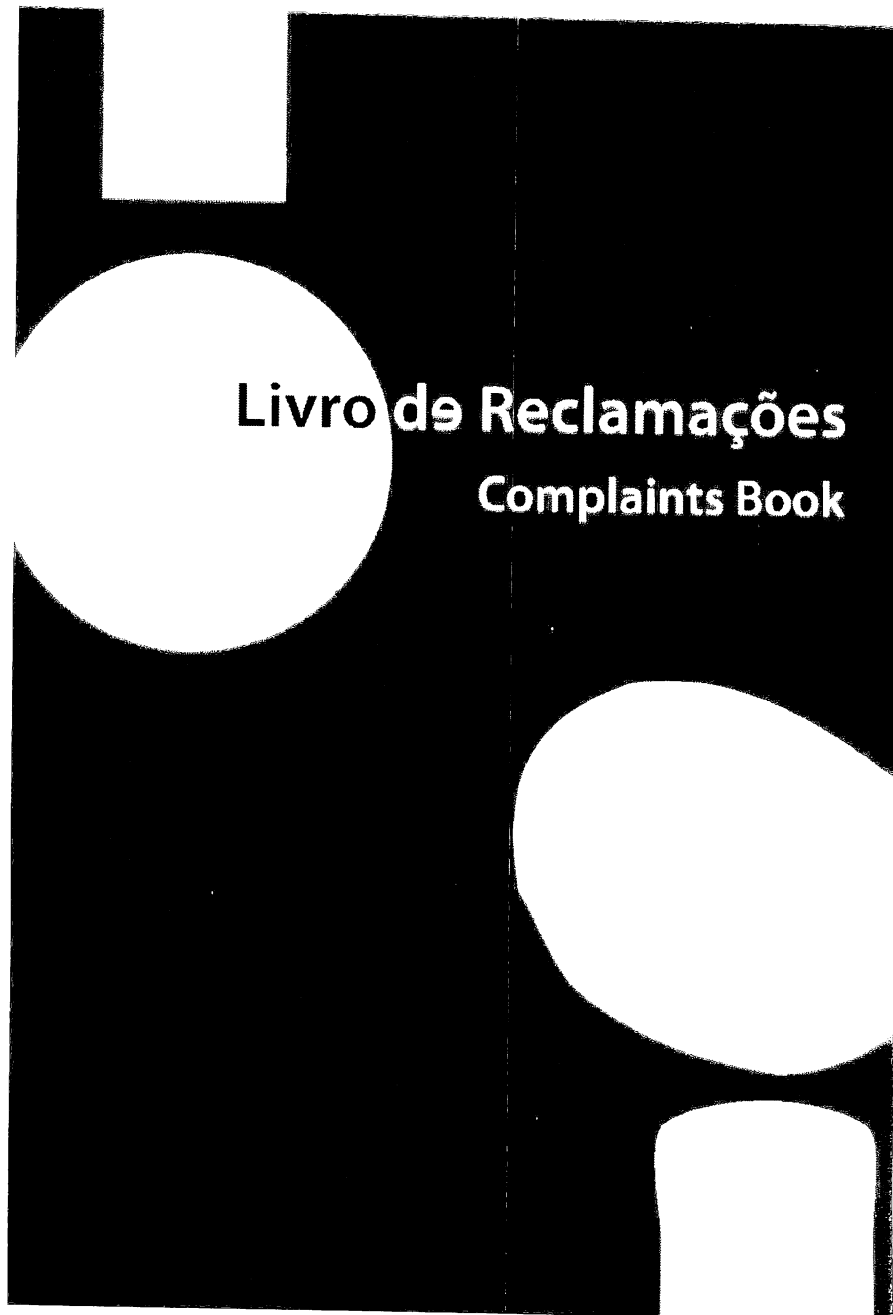
Concebido por: PROV   
 Verificado por: GQS   
 Homologado por: CA 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA;  
 UNA/Estação; UNE; UNE/EA.  
 Edição: 2ª de 2007-12-11  
 Página: 6 de 10

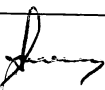
NE 0034

---


Anexo I – Capa do Livro de Reclamações



---

Concebido por: PROV 

Verificado por: GQS 

Homologado por: CA 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA;  
UNA/Estação; UNE; UNE/EA.

Edição: 2ª de 2007-12-11

Página: 7 de 10

NE 0034

**Anexo II – Mod. 1898 da INCM – Original**

**FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM**

7847176

Original | Original\*\*

Atenção | Attention

Use caneta esferográfica e escreva com letra legível de forma concisa e objectiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1. Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider

b) Morada | Address

2. Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name

b) Morada | Address

c) Nacionalidade | Nationality

d) Tel | Telephone

e) Passaporte ou BI | Identity card

f) E-mail

3. Motivo da reclamação | Cause of complaint

Módulo de Reclamação - Versão 1.0 - 15/05/2005

Data | Date

Hora | Time

Assinatura do reclamante | Signature of the complainant

NO TERMO DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE ORIGINAL A SER ENVIADO A ENTIDADE COMPETENTE PELO FORNECEDOR DE BENS/PRESTADOR DE SERVIÇOS NO PRAZO DE CINCO DIAS ÚTEIS, SOB PENA DA PRÁTICA DE CONTRA-ORDENAÇÃO PUNIVEL NOS TERMOS DO DECRETO-LEI N.º 156/2005, DE 15.09.

UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS ORIGINAL COPY IS TO BE SENT TO THE COMPETENT AUTHORITY BY THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER WITHIN MAXIMUM OF FIVE WORKING DAYS, ON PENALTY OF COMMITTING A COUNTERMANDING OFFENCE, PUNISHABLE UNDER THE TERMS OF DECREE-LAW NO. 156/2005, OF 15.09.

Concebido por: PROV 

Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA; UNA/Estação; UNE; UNE/EA.

Verificado por: GQS 

Edição: 2ª de 2007-12-11

Homologado por: CA 

Página: 8 de 10

NE 0034

Anexo III - Mod. 1898 da INCM – Duplicado

**FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM**

7847176  
Duplicado | Duplicate

Use a caneta esferográfica e escreva com letra legível de forma concisa e objetiva | Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively.

1. Identificação fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual a reclamação foi feita | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider

b) Morada | Address

2. Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name

b) Morada | Address

c) Nacionalidade | Nationality

d) Passaporte ou BI | Identity card

e) Tel. | Telephone

f) Email

3. Motivo da reclamação | Cause of complaint

Data | Date

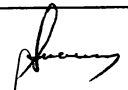
Hora | Time


Assinatura do reclamante | Signature of the complainant


Destaca pelo lado do numerário a superfície de cova e manter em seco. Fill along the dotted line, mark the required area and keep it dry.

**\* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTILIZADOR, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, A ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA OBRA.**

**\* UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.**

Concebido por: PROV  Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA; UNA/Estação; UNE; UNE/EA.

Verificado por: GQS  Edição: 2ª de 2007-12-11

Homologado por: CA  Página: 9 de 10

NE 0034

Anexo IV - Mod. 1898 da INCM – Triplicado

FOLHA DE RECLAMAÇÃO | COMPLAINT FORM

7847178

Triple Copy Form

Use caneta esferográfica

Use a ball-point pen and write legibly, concisely and objectively

1 Identificação do fornecedor do bem/prestador do serviço contra o qual é feita a reclamação | Identification of the product supplier/service provider against whom the complaint is filed

a) Nome do fornecedor do bem/prestador do serviço | Name of the product supplier/service provider

b) Morada | Address

2 Identificação do reclamante | Identification of the complainant

a) Nome | Name

b) Morada | Address

c) Nacionalidade | Nationality

d) Tel | Telephone

e) Passaporte ou BI | Identity card

f) E-mail

3 Motivo da reclamação | Cause of complaint

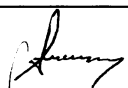


Modelo nº 1898/2007 da INCM, S. A. L.

Data | Date

Hora | Time

Assinatura do reclamante | Signature of the complainant

OS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGÊNCIA CONSTITUEM PARTE INTEGRANTE DO LIVRO E NÃO PODEM SER REMOVIDOS  
 UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS REPLICATED COPY FORMS AN INTEGRAL PART OF THE BOOK AND MAY NOT BE REMOVED

Concebido por: PROV  Distribuição: SG; GQS; PROV; DCM; DF; DL; UNA; UNA/Estação; UNE; UNE/EA.  
 Verificado por: GQS  Edição: 2ª de 2007-12-11  
 Homologado por: CA  Página: 10 de 10